



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ESTOMATOLOGÍA**

**TESIS
RELACIÓN ENTRE INDICADORES DE GESTIÓN
DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE
USUARIOS DE ODONTOLOGÍA DEL
ESTABLECIMIENTO DE SALUD I-2 SIMBILA
PIURA 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CIRUJANO
DENTISTA**

Autor (es):

Bach. Enciso Carmen Rosa María Margarita

<https://orcid.org/0000-0001-6300-0276>

Bach. Lizarbe Yance Joel

<https://orcid.org/0000-0003-3503-1213>

Asesor:

Mg. Portocarrero Mondragón Juan Pablo

<https://orcid.org/0000-0001-5459-8034>

**Línea de Investigación:
Ciencias de la vida y cuidado de la salud humana**

**Pimentel –Perú
2021**

Aprobación del jurado

RELACIÓN ENTRE INDICADORES DE GESTIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE ODONTOLOGÍA DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD I-2 SIMBILA PIURA 2021

Asesor (a): _____
Firma

Presidente (a): _____
Firma

Secretario (a): _____
Firma

Vocal (a): _____
Firma

Dedicatorias

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios por darme múltiples bendiciones, a mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, por brindarme su amor, apoyo, comprensión y educación durante esta larga y hermosa carrera. A mi familia quienes han creído en mí siempre, a mi hijo que es mi principal motivación.

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados. A mis padres, esposa, e hijo Mateo Nicolas, son mi inspiración, motivación, fuerza, mi felicidad, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y seguir trascendiendo en la vida y profesionalmente.

Agradecimientos

Agradezco a Dios por guiar nuestros pasos día a día, a quienes hicieron posible este sueño, aquellos que junto a mí caminaron en todo momento y siempre fueron inspiración, apoyo y fortaleza. Esta mención en especial para mi familia.

Mi gratitud, también a la Escuela de estomatología, mi agradecimiento sincero al asesor de mi tesis, Mg Juan Pablo Portocarrero Mondragón por haberme guiado en base a su experiencia y sabiduría para llevar a cabo esta investigación.

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo relacionar los indicadores de gestión de calidad de atención y satisfacción de usuarios de odontología del establecimiento de salud I-2 Simbilá Piura 2021. Fue un estudio con un enfoque cuantitativo, con un nivel correlacional y transversal, y con un diseño no experimental.

La muestra fue de 253 usuarios que acudieron al servicio de odontología del establecimiento de salud I-2 Simbilá y que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. Para medir las variables de estudio se utilizó un cuestionario con 31 ítems.

Como resultado se obtuvo que la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios da un P. valor de 0.000. Dentro las dimensiones se obtuvieron que los elementos tangibles tuvieron un nivel malo (81.8%), fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad tuvieron un nivel bueno (46.2%, 77.5%, 54.2%) y empatía obtuvo un nivel regular (60.9%). En lo que concierne a la satisfacción de los usuarios se obtuvo nivel alto con el 81%.

Se llegó a la conclusión que existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: Calidad, Satisfacción, Usuario.

Abstract

The objective of this research was to relate the indicators of management of quality of care and satisfaction of dentistry users of the I-2 Simbila Piura 2021 health establishment. It was a study with a quantitative approach, with a correlational and cross-sectional level, and with a design not experimental.

The sample consisted of 253 users who attended the dental service of the I-3 Simbila health establishment and who met the inclusion and exclusion criteria. To measure the study variables, a questionnaire with 31 items was used.

As a result, it was obtained that the relationship between the quality of care and user satisfaction gives a P. value of 0.000. Within the dimensions, it was obtained that the tangible elements had a bad level (81.8%), reliability, responsiveness and security had a good level (46.2%, 77.5%, 54.2%) and empathy obtained a regular level (60.9%). Regarding user satisfaction, a high level was obtained with 81%.

It was concluded that there is a significant relationship between the quality of care and user satisfaction.

Keywords: Quality, Satisfaction, User.

Índice

Aprobación del jurado	ii
Dedicatorias.....	iii
Agradecimientos	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Índice.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática.....	9
1.2. Trabajos previos	11
1.3. Teorías relacionadas al tema	16
1.4. Formulación del problema	28
1.5. Justificación e importancia del estudio	28
1.6. Hipótesis	28
1.7. Objetivos	29
1.7.1.Objetivo general.....	29
1.7.2.Objetivos específicos	29
II. MATERIAL Y MÉTODO	30
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	30
2.2. Población y muestra.....	31
2.3. Variables y operacionalización.....	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 33	
2.5. Procedimientos de análisis de datos	34
2.6. Criterios éticos	34
2.7. Criterios de rigor científico	35
III. RESULTADOS	35
3.1. Resultados en Tablas y Figuras	36
3.2. Discusión de resultados	39
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	43
4.1. Conclusiones	43
4.2. Recomendaciones	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS.....	54

Índice de Tablas

Tabla Nº 1: Relación de los indicadores de gestión de calidad de atención y la satisfacción de los usuarios.....	34
Tabla Nº 2: Indicadores de gestión de calidad de atención del establecimiento	35
Tabla Nº 3: Satisfacción de los usuarios.....	36

Índice de Figuras

Figura Nº 1: Satisfacción de los usuarios.....	36
---	----

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En nuestro país la calidad de atención en salud es un derecho ciudadano.

Para determinar la calidad de los servicios de salud se utiliza la satisfacción del usuario después de la atención recibida, es por esto que existen cuestionarios que evaluarán si los servicios brindados son buenos, regulares o malos; en conclusión, se evaluará si el paciente quedó satisfecho con la atención recibida ¹

La satisfacción de los usuarios se utiliza como indicador para medir las intervenciones de los servicios sanitarios ya que esto nos brinda información acerca de la calidad que se percibe en los aspectos de estructura, procesos y resultados ²

La satisfacción del usuario implica brindar una buena calidad de atención cumpliendo con las expectativas del usuario. Los usuarios, acuden a un centro de salud buscando una buena atención de calidad siendo atendido de la mejor manera, esperando que el profesional “odontólogo” les realice algún tratamiento y descarte el dolor que los molesta; sin embargo, el paciente debe quedar satisfecho con la atención recibida, desde que ingresa al establecimiento de salud, pasa por el servicio de odontología y culmina su tratamiento ³

Actualmente, la calidad de atención y la satisfacción del usuario en pacientes con Seguro Integral de Salud es un tema que últimamente ha llamado mucho la atención, pues existen diferentes aspectos que aún no se han podido corregir como: precariedad de la infraestructura construida, dificultades en los procesos, limitado personal de salud.³

Es así que para lograrlo, diversos profesionales han realizado investigaciones con el fin de hallar la calidad de atención y la satisfacción percibida por los usuarios, mediante el empleo de

encuestas nacionales como locales con el fin de evaluar dichas variables.³

El establecimiento de salud I-2 Simbilá pertenece a la red del Bajo Piura localizada a 5 Km de la capital del departamento de Piura, microrred Catacaos; este establecimiento se encuentra en el centro poblado del mismo nombre "Simbilá" cuenta con una población alrededor de los 10 mil habitantes, con un área urbana ocupada de 41.19 Ha.⁴

La situación problemática en el establecimiento de salud respecto a la calidad de atención y satisfacción se basa en que las necesidades que afectan a la población son muchas, y al acudir al establecimiento, en específico al servicio de odontología, muchos de los usuarios no llegan a cumplir sus necesidades por completo.

Unos de los problemas que más aquejan a los pacientes en la atención odontológica es la calidad deficiente de los servicios prestados, tratamientos mal hechos, malas actitudes de los profesionales e infraestructura inadecuada, es por esto que la satisfacción de los usuarios debe evaluarse continuamente con el propósito de tener una atención adecuada brindada por los servicios de salud. Muchos pacientes abandonan la atención odontológica debido a la insatisfacción, ante esto es necesario empezar a medir este elemento para conseguir el éxito en la atención odontológica del establecimiento de salud.

Es por esto, que con este estudio se espera encontrar la relación entre los indicadores de gestión de calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de dicho establecimiento de salud.

1.2. Trabajos previos

- Antecedentes Internacionales:

Salazar E. en el año 2018 tuvo como objetivo determinar la prevalencia de la calidad en la satisfacción del paciente que tiene acerca del servicio y atención odontológica en Chile. Su enfoque fue cuantitativo, pero a la vez transversal y con un nivel descriptivo. La muestra fue de 206 personas. Se utilizó un cuestionario que estuvo basado en cinco dimensiones. Como resultados se obtuvieron que elementos tangibles mostró un 42% en satisfecho, fiabilidad 44% satisfecho, capacidad de respuesta 38% satisfecho, seguridad 35% satisfecho y empatía 42% satisfecho. Se llegó a la conclusión que la satisfacción es fundamental para la calidad de atención. ⁵

Morocho L. en el año 2018 en Ecuador hizo una investigación que busco precisar el grado de satisfacción de pacientes odontológicos de este centro. Este estudio fue de tipo analítico y descriptivo y la (N) constó de 280 pacientes. En los resultados se encontró que el 66.86 por ciento de pacientes muestra inconformidad con elementos tangibles, el 70% indica que la capacidad de respuesta con respecto a las citas médicas no es buena y el 71.79% expresó que a los profesionales les falta empatía con los pacientes. Se llegó a la conclusión que para mejorar la calidad en el servicio odontológico se debe integrar un modelo de gestión en donde exista una evaluación continua. ⁶

Lora I et al. En el año 2016 realizaron una investigación con la finalidad de determinar el nivel de calidad y satisfacción percibida por los usuarios que se atienden en una clínica odontológica universitaria en Colombia. En este estudio participaron 277 pacientes. Fue un estudio transversal. Como resultado se obtuvo que el 99.3% de los pacientes se encontraban satisfechos y el 97.8% percibían que la atención fue con calidad. Se llegó a la conclusión que tanto el nivel de satisfacción y la calidad de atención son buenos. ⁷

- Antecedentes Nacionales:

Lara J et al. En el año 2020 la finalidad de este estudio fue evaluar la satisfacción de los usuarios que se atendieron en el servicio de odontología del hospital en Lima. Fue un estudio transversal, de tipo descriptivo y observacional, la muestra fue de 702 usuarios. Como resultado se obtuvo que el 88.6% de los pacientes estuvieron insatisfechos, el mayor grado de insatisfacción fue entre 35 – 49 años (34.5%). Se llegó a la conclusión que en este hospital existe gran porcentaje de pacientes insatisfechos con respecto al servicio de odontología ⁸

Hernández M. en el año 2018 realizó una investigación en Trujillo para establecer la asociación entre las variables de estudio - calidad de atención y la satisfacción – y se trabajó con los pacientes que visitaron el servicio odontológico. Esta investigación fue de tipo correlacional, prospectivo, analítico, observacional y transversal. La muestra fue de 74 pacientes. Después de haber aplicado el instrumento y de haber hecho los cuadros estadísticos se encontró que existe una alta relación significativa entre las variables de estudio – satisfacción y calidad -($p=0.000$). Se llegó a la conclusión que si existe una asociación entre las variables estudiadas. ⁹

Herrera J. en el año 2018 en la ciudad de Lima hizo un estudio que evaluó la correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes que acuden a este servicio en el establecimiento. El diseño del estudio fue no experimental con enfoque cuantitativo y de tipo correlacional. La muestra fue de 228 pacientes y se realizó un cuestionario con 30 preguntas para medir la calidad de atención y un cuestionario de 16 preguntas para la variable de satisfacción. Como resultado se obtuvo una correlación de 0.642 y el valor $p=0.003$ entre ambas variables. Se concluyó que existe una asociación significativa entre las variables que fueron estudiadas. ¹⁰

Turpo F. y Sánchez H. en el año 2018 realizaron una investigación con el fin de encontrar la relación entre la calidad de atención y el nivel de

satisfacción en pacientes del este centro de salud, específicamente del servicio de odontología en Lima. La población estuvo conformada por 132 pacientes y la (N) fue de 98. Se utilizó el muestreo de tipo probabilístico aleatorio simple. Después de haber aplicado el cuestionario a los pacientes se llegó a la conclusión que existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción. ¹¹

Albújar R en el año 2018 en Lima, realizaron un estudio de tipo correlacional, prospectivo, analítico, observacional y transversal. La muestra fue de 30 gestantes. Después de haber realizado la estadística se encontró que existe una relación altamente significativa entre las dos variables de estudio ($p= 0,000$). Se llegó a la conclusión que hay una asociación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario y se recomendó realizar diferentes estudios sobre este tema ampliando la cantidad de la muestra ¹²

Quijaite L en el año 2018 en la ciudad de Trujillo realizó un estudio para establecer la asociación entre las variables de estudio Esta investigación fue de tipo correlacional. El diseño fue no experimental. La población abarcó todos los pacientes que se presentaron para atención en el área de odontología del establecimiento. La muestra fue de 50 pacientes de ambos sexos y el muestreo fue no probabilístico. En los resultados se encontraron que existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario ¹³

Rodríguez D. en el 2017 en Lambayeque realizó una investigación con el objetivo de medir el nivel de satisfacción de los usuarios que fueron atendidos en el servicio odontológico del Hospital. Tuvo un enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo y transversal. La (N) fue de 204 usuarios. Como resultado se obtuvo que los pacientes mostraron una insatisfacción con el 46.6%. Además, las dimensiones de capacidad de respuesta obtuvieron un nivel bajo con el 45.6%, seguridad un nivel bajo (47.1%), fiabilidad un nivel bajo (40.7%), empatía (46.1% - nivel bajo) y aspectos tangibles (45.6% - nivel bajo). Se concluyó que el nivel de satisfacción de los pacientes fue desfavorable ¹⁴

Sarmiento T en el año 2017 en Lima realizó una investigación con el fin de determinar la Gestión de calidad en los servicios de salud de un hospital. Esta investigación fue no experimental, transversal y de tipo descriptivo, con un enfoque cuantitativo. La población fue de 42 trabajadores. Se realizó un cuestionario, el cual fue validado por medio del juicio de expertos, se llegó a la conclusión que, la gestión de calidad en este hospital fue mala con un 45.2% ¹⁵

- Antecedentes Regionales:

Ramírez E en el año 2020 en Piura realizó un estudio con la finalidad de establecer las diferencias que existen entre la calidad de atención de un establecimiento de salud y un consultorio privado durante la pandemia. En la cual participaron 120 personas, con un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal. Como resultado se obtuvo que en el servicio odontológico del centro de salud se mostró una calidad de atención regular con un 88.3%, en lo que concierne al consultorio privado, obtuvo un 96.7% de usuarios con alta satisfacción, se concluyó que existen diferencias entre el establecimiento de salud (regular) y el consultorio privado (alto) con respecto a la calidad de atención. ¹⁶

Celis k., investigo los indicadores de calidad, además de su implementación como herramienta para el control y gestión de la calidad del servicio médico ofrecido en un área de emergencias en Piura, utilizo un enfoque mixto para la obtención de los resultados, así como también una serie de procedimientos de toma de tiempos, análisis estadístico y evaluación 360°, llegando a la conclusión que el servicio médico ofrecido en el área de emergencias puede verse enormemente fortalecido si se realiza un estudio del proceso de funcionamiento, englobando un análisis de resultados obtenidos a partir del uso de herramientas como son los indicadores de calidad. ¹⁷

Campoverde E. En el año 2019 en Piura, realizo una investigación descriptivo, transversal, observacional, no experimental, obteniendo que el 43,2% fueron usuarios de los servicios, el 78,6% fueron mujeres,

el 72,4% tuvieron un nivel de instrucción secundario, llegando a la conclusión que El 35% se muestra satisfecho por la calidad de atención que recibieron, mientras que el 65% se encontró insatisfecho por la atención brindada en los centros de salud del primer nivel, respecto a la insatisfacción, se obtiene el mayor porcentaje con la dimensión de capacidad de respuesta con un 74%, seguido por aspectos tangibles con un 69% y fiabilidad con un 67%.¹⁸

1.3. Teorías relacionadas al tema

a. Políticas de salud:

- Dirección competente dentro del sistema de salud: Se refiere a la mejora de las compras del estado tratando de eliminar la corrupción y, mostrando eficiencia en la gestión del gasto. Para esto se debe fortalecer la administración de la institución y la rectoría del MINSA ^{19,20}
- Protección y calidad de los servicios de salud: Se trata de fortalecer el sistema de salud, principalmente el 1er nivel de atención. Para esto se debe asegurar la calidad de atención (C.A) de los servicios de salud.
- Revalorización del personal del sector salud: Se debe evaluar el perfil, número y la distribución del personal y así, programas políticos de recursos humanos. Para esto se debe garantizar la disponibilidad y las fortalezas del personal que labora en el sector salud. ^{19,20}
- Equipamiento nuevo e interconectado: Poder implementar un programa en donde se pueda invertir en salud. Para esto se debe tener un equipamiento moderno y una buena infraestructura que garanticen los servicios de salud de calidad ^{19,20}

Los indicadores de gestión relacionados a estos pilares son los siguientes:

- Cantidad de personas que se encuentren agregados al SIS (mayor al 75 por ciento).
- % de personas que se encuentren satisfechos con la atención brindada (35 – 40 por ciento).
- Disminución del tiempo de espera para poder sacar una cita en los consultorios externos.
- Porcentaje (%) de subvención del gasto directo de bolsillo (26.8 por ciento).
- Densidad de RRHH del sector salud - Diez mil (10000) hab-.

- % de RRHH del ministerio de salud que se encuentra trabajando (mínimo 3 años) en establecimientos del 1er nivel de atención – 65.8 por ciento-
- % de servidores públicos que ocupan un cargo dentro del sector salud.
- La cantidad de gobiernos regionales (GORE) que aplican el plan de telesalud.
- La cantidad de establecimientos de salud que apliquen la historia clínica electrónica.
- La cantidad de camas con las que cuenta un hospital (1000 hab.)
- % de medicamentos, insumos y equipos biomédicos en la dirección regional de salud/ DISA/ Gerencia regional de salud y REDES (mayor a 2 meses) ¹⁹

b. Indicadores de gestión:

El Ministerio de Salud busca que las personas gocen de un estado mejor de salud y por medio de las IPRESS se quiere mejorar la calidad de atención (C.A.) de los servicios de salud. Es fundamental saber, que la gestión de la calidad en salud no solo depende de los procesos sino, es importante el liderazgo, grupo de trabajo, y la gestión basada en procesos ²¹

Según la OPS ²¹ un indicador es “ítem utilizado para un cálculo que refleje una condición definida. Todo ítem orientado a salud es una aproximación de una magnitud designada a la salud de una demografía determinada.”

- Características de los indicadores de gestión: Deben cumplir con ciertos componentes que ayuden a la gestión.
 - Sencillez.
 - Que perdure en el tiempo.
 - Participación de los usuarios
 - Valioso
 - Adecuación

- Conveniencia²³
- Elementos de los componentes de gestión:
 - La definición: La parte teórica del indicador.
 - El objetivo: determinar la mejora que se busca.
 - Los valores de referencia: Tiene diferentes valores:
 - ✓ Valor histórico, valor estándar, valor conceptual, valor de lo que piden las personas que usan el servicio, valor de la competencia y valor por política corporativa²³
 - La responsabilidad: Es la forma en que se actúa frente a la información que brinda el indicador.
 - Los puntos de medición: Es la manera en la que se obtienen los datos²³
 - La periodicidad: Se refiere al periodo de tiempo en el que se mide el indicador. ²³
 - Sistema de procedimiento y toma de decisiones: El sistema debe de hacer constar que los datos que fueron logrados anteriormente sean presentados de forma adecuada para la toma de decisiones ²³

c. Calidad:

La calidad puede ser definida como características de un servicio que satisfacen las diferentes necesidades. Si bien es cierto, la calidad tiene diferentes significados, no solo debe ser vista como un concepto sino también como una filosofía de valoración de los servicios ²⁴

La calidad es muy importante en cualquier actividad del ser humano y en salud, la rigurosidad es necesaria en instituciones privadas y públicas.

La calidad de atención en salud se refiere al cumplimiento de actividades dirigidas a certificar que los servicios sean para las personas de fácil acceso y también que muestren una distribución equitativa. Actualmente, la calidad de atención en salud es un tema principal y fundamental el cual es necesario tratar. ²⁴

La apreciación de cada persona sobre la forma en la que vive, con quien se relaciona, con quien interactúa, la relación con sus intereses, posibilidades, probabilidades y objetivos es la definición que da la OMS para la calidad de vida. Con respecto a la salud bucodental, ésta sufre un impacto debido a la parte social, factores ambientales – ruido, cualidad del lugar interior, la iluminación-, y por la salud general; es por esto, que se considera que la percepción con respecto a la salud es multidimensional, ya que depende de factores internos y externos del individuo ²⁵

Uno de los grandes retos que tiene el sector salud, es llegar a tener índices altos de calidad; éste es un tema muy serio y preocupante en las instituciones de salud, sin dejar de lado a la parte odontológica ²⁶

La calidad es medida de acuerdo a los servicios que se dan a los usuarios. A > cualidad de servicio > será la satisfacción del paciente. La mejora de la calidad sigue siendo un tema preocupante para los usuarios y es fundamental en las diferentes instituciones, ya que si la satisfacción del usuario aumenta, la cualidad también ²⁷

- Gestión de calidad: La gestión de calidad implica mejorar las técnicas de gestión para alcanzar la eficiencia mejorando la competitividad, y así, tener un excelente lugar en el mercado global y en la parte local. ²⁷

El ministerio de salud realiza un sistema de dirección de cualidad en Salud, el cual, implica seguir diferentes pautas que vayan de acuerdo a las políticas del sector Salud ²⁸

- Políticas de calidad
 - ✓ Enfoques conceptuales:
 - La categoría salud como manifestación del crecimiento de los individuos: La categoría salud al ser un espacio de la calidad de existencia humana, es importante en el crecimiento del individuo. Los usuarios que utilizan estos

servicios de salud, al igual que los trabajadores de salud demandan una atención de calidad, en la cual puedan alcanzar una vida digna.

- La importancia de la salud como testimonio de privilegio a la salud: La salud es un privilegio primordial para los seres humanos sin que existe algún tipo de barrera. ²⁹
 - La importancia de la salud como perspectiva gerencial en las estructuras de salud: La calidad identifica los menesteres, ganancias, expectativas y motivaciones de las personas – usuarios, proveedor, aliado, competidor -. El planteamiento de la administración estratégica fue cualitativo para la administración de las prestaciones de salud, puesto que se reconoce a la persona como referente fundamental de la organización. ²⁹
 - Calidad en salud como estrategia de desarrollo y mejoramiento de los servicios de salud: En este punto la calidad busca fortificar el conjunto de servicios (desempeño de proveedores, diseño de los procesos y tecnología) que forman los procesos de atención ²⁹
- ✓ Políticas Naciones de Calidad de atención en salud:
- A priori a la relación del Estado en su actuar como dirigente del entorno medico:
 - Primer régimen: El dirigente del entorno medico tiene que garantizar los privilegios de la disposición del cuidado de la salud, que es dada, por entidades prestadoras del cuidado de la salud tanto – públicas, privadas-. ²⁹
 - Segundo régimen: El responsable del sector, es el encargado de indicar, vigilar y dar explicaciones a la población acerca de la calidad de atención. ²⁹
 - Tercera política o régimen: La autoridad sanitaria fija incentivos a los establecimientos que obtengan mejoras en la calidad de atención.

- Cuarto régimen: El responsable del sector salud fomenta la realización y divulgación de los saberes científicos.
- Quinto régimen: Brindar los medios necesarios para la valoración del desempeño de los regímenes nacionales de calidad.
- En relación a las Organismos administradores de interés en Salud y sus Establecimientos de Salud
 - Sexto régimen: Los organismos administradores de salud instauran y además guían las maniobras de implementación de regímenes estatales de calidad. ²⁹
 - Séptimo régimen: Los organismos que dan un servicio en el cuidado de la salud tienen el compromiso que los locales y servicios médicos ejecuten las normas e ítems de estructuras físicas, de equipamiento, de procesos y resultados de la atención. ²⁹
 - Octavo régimen: Los organismos que proveen los cuidados en los servicios de salud tienen el compromiso que los locales y prestaciones médicas se implementen con disposiciones para la administración de peligros provenientes del sector salud. ²⁹
 - Noveno régimen: Los organismos que presten las atenciones en el área de salud tienen el compromiso de proteger los derechos de los usuarios, además de verificar que el trato sea digno, se den prácticas adecuadas y se den las comodidades para poner en marcha la supervisión poblacional en el cuidado de la salud. ²⁹
 - Décimo régimen: El fin de ésta es asegurar la seguridad, competencia y anhelos de los trabajadores del área de salud.
 - Undécimo régimen: El objetivo de ésta es que los locales de salud y las prestaciones de asistencias

médicas de soporte tengan requerimientos para la administración de la calidad de atención. ²⁹

- Con respecto a la Ciudadanía:

➤ Duodécima política: Establecer que la ciudadanía participe en la vigilancia de la calidad de la atención de salud ²⁹

- Indicadores de Calidad:

Los indicadores de calidad son fundamentales en la toma de decisiones, deben de indicar las debilidades de la organización y poder aportar al crecimiento de la misma ³⁰

Esto nos ayuda a evaluar la calidad del proceso y servicios de los establecimientos. Hay tres elementos:

✓ Estructura: Son los recursos humanos, elementos tangibles, elementos estructurales que sirven para brindar un buen servicio ³⁰

✓ Proceso: Engloba todas las acciones que se realizan para la atención y asegura la realización del proceso ³¹

✓ Los resultados: Se refiere al cumplimiento de indicadores, satisfacción dl paciente y la satisfacción del profesional ³¹

Así mismo, la red de Gestión de Salud estipula que lo más importante deben ser los usuarios (pacientes), la atención que ellos reciben de parte del servicio es fundamental. Por ello, es necesario que siempre exista amabilidad y consideración de parte del personal que atiende en salud, esto acompañado de una buena infraestructura ²⁰

- Calidad de atención

Los establecimientos de salud - públicas o privadas-, tienen una tendencia en medir la cualidad de atención, y ésta aumenta cuando existen programas nuevos o algún procedimiento de complejidad. Para poder mejorar la calidad de atención se debe

tener en cuenta ciertos aspectos como la efectividad, la eficiencia, seguridad, el paciente y la equidad³²

El derecho a la salud se basa en tener diferentes servicios en instalaciones accesibles, aceptables y sobre todo de buena calidad. Además, tener lugares con condiciones básicas para su atención como el agua potable, ambientes adecuados y condiciones sanitarias, sin dejar de la seguridad del paciente³³

Existen 5 dimensiones de la calidad de atención:

- ✓ Elementos tangibles: Son los aspectos externos que el paciente percibe de las instituciones. Se refiere a la infraestructura, los recursos humanos, equipo, materiales³⁴
- ✓ Confiabilidad: Es lo que se hace para completar con las prestaciones que se ofrecen, es decir, ofrecer un buen servicio, identificar un problema que surja y cumplir con todos los acuerdos establecidos³⁵
- ✓ Capacidad de respuesta: El querer ayudar a las personas dando un trabajo de calidad, veloz y preciso, es decir, apoyar al usuario, ayudar con los problemas que surjan antes o después de la atención. Esto depende mucho de la capacidad de ayuda que tenga el profesional de salud³⁵
- ✓ Seguridad: Se valora la posición que tiene el personal que labora en el sector salud en lo que respecta a su actitud con previo conocimiento y privacidad. La seguridad es esencial para la calidad de atención. Este ítem indica la no presencia de peligros, pero, si es que se presenta algún riesgo que el personal pueda solucionarlo brindándole franqueza a los pacientes.³⁶
- ✓ Empatía: Este ítem habla sobre poder comprender lo que otra persona piense o sienta, entender sus sentimientos y ponerse en su lugar. Pensar que pasaría si tu fueses esa persona,

poder ofrecer una atención individualizada. Se considera una cualidad de todo profesional de salud³⁷

Para medir la primera variable de estudio -calidad de atención- se aplicará un cuestionario con 20 enunciados lo cuales estarán cuantificados del 1 al 5. Estará basado en el modelo SERVQUAL y los datos recopilados serán de forma anónima. Para poder aplicar el cuestionario primero se realizará una prueba piloto la cual, evaluará la confiabilidad y la validez del mismo.

- Calidad de atención en salud

La cualidad debe implementarse en todos los sectores y entre ellos se considera al sector salud. Por ende, ésta debe asegurar que cada usuario obtenga un servicio adecuado.

Existen dos áreas; la primera es la calidad técnica del servicio, y su objetivo es asegurar la efectividad, seguridad y utilidad de las acciones en beneficio de la salud del usuario de forma oportuna. La segunda área consiste en la apreciación de la calidad del servicio dada por los usuarios, esto se relaciona con la buena atención, seguridad, conocimiento de parte del profesional, principios éticos y costos³⁸

- Calidad de atención odontológica:

La calidad del servicio en hospitales, establecimientos de salud y clínicas dentales están asociadas por la similitud de los servicios. Esto se ha vuelto en algo fundamental para el cirujano dentista, ya sea en la parte privada o no. Es por esto que es necesario hablar sobre la calidad en odontología ya que ésta tiene sus características propias y en ocasiones el odontólogo piensa que no existe un problema en la atención y considera que el paciente queda satisfecho, pero hay ocasiones en las que no

³⁹

La calidad de la atención en odontología ha ido mejorando con el tiempo debido a diferentes avances tecnológicos relacionados

con el instrumental, equipos, y materiales novedosos sin excluir la educación que los profesionales han recibido de parte de las universidades⁴⁰

La impresión del paciente es fundamental cuando evalúa realizarse un tratamiento en el consultorio odontológico. Actualmente la salud oral tiene un alto impacto, por esta razón, es fundamental establecer los motivos por los que las personas buscan un tratamiento odontológico y además saber de qué forma afecta a su calidad de vida²⁵

La cualidad de ésta y de los servicios odontológicos forman parte de la bioética y de los derechos humanos, pues teniendo profesionales capacitados simbolizan el respeto por la dignidad del paciente.

d. Satisfacción:

El confort de los pacientes es un indicador de calidad de atención. La prestaciones de salud deben valorarse de acuerdo a la estructura, el proceso, los resultados y la satisfacción; y esta satisfacción será medida de acuerdo al paciente⁴¹ La satisfacción del paciente es primordial como medida de la calidad del servicio, ya que brinda testimonios necesarios sobre los logros y metas del cumplimiento de los valores y sobre la perspectiva del usuario, en donde él es la máxima prioridad.⁴²

Lima et al en su investigación indican que existe un modelo teórico para poder evaluar las causas asociadas con el uso de servicios dentales. Este modelo fue hecho en Estados Unidos por Anderson y Davidson y explica que las variables exógenas como la raza y los grupos etarios intervienen en los determinantes básicos de la salud oral como el entorno externo y la forma de cuidado de la salud bucodental; y esto, contribuye en la conducta de la salud bucal – uso de los servicios (primarios, secundarios y terciarios), y al final

todo esto interviene en la percepción del estado de salud y en la satisfacción del usuario. ⁴³

Existen dos tipos de satisfacción; uno que es denominado satisfacción general, la cual se refiere al nivel de confort del usuario relacionado con las atenciones brindadas por el personal de salud; y un confort característico, que es un nivel de confort debido al uso de una prestación determinada. ⁴⁴

La satisfacción del usuario es fundamental en la valoración de la cualidad general de atención, por ende, en la mejora de los servicios de atención, debido a que ésta puede ser considerada un resultado de la atención dental ⁴⁵ La satisfacción se relaciona con un buen cumplimiento y buenos resultados de la salud ⁴⁶

La mayoría de los pacientes no se encuentran satisfechos con la atención odontológica debido a diferentes obstáculos burocráticos y el difícil acceso a tratamientos importantes como profilaxis, restauraciones y extracciones dentales ⁴⁷

- Niveles de la satisfacción
 - ✓ La falta de satisfacción: Cuando el usuario no está conforme con los servicios dados, es decir, no alcanzó la expectativa.
 - ✓ Satisfacción: Cuando el servicio cumplió las perspectivas del paciente (usuario).
 - ✓ Complacencia: Es cuando el servicio sobrepasa de buena las expectativas del usuario ⁴⁸
- Dimensiones de la satisfacción
 - ✓ Confiabilidad: Capacidad de dar un servicio con exactitud y seguridad.
 - ✓ Validez: Característica de un servicio de salud dado de forma óptima y eficiente.
 - ✓ Lealtad: Es una virtud que usando la ética y brindando un servicio honesto se puede cumplir un compromiso ⁴⁹

Para medir la variable satisfacción se aplicará un cuestionario con 11 enunciados que van desde el número 1 al número 5. Estará basado en el modelo SERVQUAL y los datos recopilados serán de forma anónima. Para poder aplicar el cuestionario primero se realizará una prueba piloto la cual, evaluará la confiabilidad y la validez del mismo.

e. Modelo SERVQUAL:

El modelo de calidad SERVQUAL fue dado por Parasuraman, Zethaml y Berry, si bien es cierto, este modelo fue realizado primero para empresas también se puede aplicar al sector salud. La finalidad fue evaluar la calidad de servicio, es decir, ve lo que el usuario espera y percibe de éste. Contiene una serie de ítems con los cuales se mide el nivel percibido de los servicios solicitados.

50,51

Este instrumento fue creado para medir la calidad en salud con un aspecto interpersonal, de calidad administrativa, técnica y ambiental, y de estos se originarán las cinco dimensiones del modelo. El modelo SERVQUAL está conformado por respuestas múltiples diseñadas para entender lo que espera un usuario respecto a un servicio, es un instrumento que permite evaluar y comparar con otras organizaciones. ⁵¹ Muchos estudios afirman la validez y confiabilidad de esta escala, es por esto que es la más usada en el mundo. ⁵³

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre los indicadores de gestión de calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el servicio de odontología del establecimiento de salud I-2 Simbilá Piura – 2021?

1.5. Justificación e importancia del estudio

La presente investigación se justificó porque permitió relacionar los indicadores de gestión de calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, con ello, el establecimiento implementará políticas de mejora continua relacionadas a las variables de estudio.

Esta investigación benefició tanto a los usuarios como al establecimiento de salud; a los usuarios porque al tener un trato más empático y cordial por parte del profesional se podrá brindar un tratamiento mejor; y, al establecimiento ya que teniendo un personal más capacitado en lo que respecta a la calidad de atención, se brindará una atención más humanizada dando una mayor satisfacción de usuario.

Así mismo, la presente investigación es relevante, ya que, con los resultados obtenidos se mejorará la calidad de atención brindada y se aumentará la productividad del servicio, además se conocerán los indicadores que no se están cumpliendo y así poder mejorarlos.

1.6. Hipótesis

- Existe relación entre los indicadores de gestión de calidad de atención y satisfacción de usuarios de odontología del establecimiento de salud I-2 Simbila Piura 2021.
- No existe relación entre los indicadores de gestión de calidad de atención y satisfacción de usuarios de odontología del establecimiento de salud I-2 Simbila Piura 2021.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Relacionar los indicadores de gestión de calidad de atención y satisfacción de usuarios de odontología del establecimiento de salud I-2 Simbilá Piura 2021.

1.7.2. Objetivos específicos

Determinar los indicadores de gestión de calidad de atención del servicio de odontología del establecimiento de salud I-2 Simbilá Piura 2021.

Identificar la satisfacción de los usuarios de odontología del establecimiento de salud I-2 Simbilá Piura 2021.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

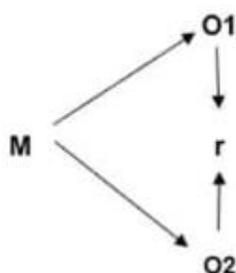
a. Tipo de Estudio:

- De acuerdo al enfoque: Enfoque cuantitativo.
- De acuerdo al nivel de Investigación: Correlacional, ya que se evaluará el nivel de asociación entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario, se medirán y se analizará su vinculación.
- De acuerdo a la secuencia temporal: Transversal, porque solo se medirá una vez las dimensiones y se posteriormente se realizará el análisis.

b. Diseño de investigación:

No experimental: Según Hernández R ⁵⁴ estas investigaciones se ejecutan sin emplear desmesuradamente las variables y en los que únicamente se estudian los acontecimientos en su entorno innato para examinarlos.

Al ser de tipo correlacional el diagrama representativo de este diseño es el siguiente



- M - Muestra de estudio
- O1 – Indicadores de gestión de calidad de Atención
- R – Relación entre las variables
- O2 – Satisfacción de usuario

2.2. Población y muestra

- Población: Son 740 pacientes que acudan al servicio de odontología del Establecimiento de salud I-2 Simbilá Piura 2021.
- Muestra: Para poder hallar la muestra se utilizará la siguiente fórmula.

$$n = \frac{NZ^2P(1 - P)}{e^2(N - 1) + Z^2P(1 - P)}$$

n: tamaño de la muestra

Z: Valor tabular normal, seleccionado de acuerdo al nivel de confianza de 95% (Z=1.96)

P: Probabilidad de éxito = 50% (0.5)

e: error máximo de estimación = 5% (0.05)

N: Tamaño de la población. N= 740

Para trabajar este estudio se necesita 253 pacientes.

- Criterios de inclusión:

Pacientes que sean continuadores.

Pacientes mayores de edad.

Pacientes que gocen de buena salud emocional.

Pacientes que deseen participar en el estudio.

Pacientes que sepan leer y escribir.

- Criterios de exclusión:

Pacientes que presenten alguna alteración mental.

Pacientes que habiendo firmado el consentimiento informado desistan participar en el estudio.

2.3. Variables y operacionalización

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Técnica
Calidad de atención	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones visualmente atractivas - Equipos de apariencia moderna - Presentación personal - Elementos materiales atractivos 	1,2,3,4,5	Cuestionario	Encuesta
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Se cumple con el servicio programado - Capacidad para resolver problemas - Cuidado en el registro de atención 	6,7,8,9,10		
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Facilidad de los trámites para la atención - Agilidad del trabajo para la atención - El dentista siempre está dispuesto a ayudar 	11,12,13		
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Respuesta a quejas y reclamos - Cumplimiento de medidas de seguridad - Confianza - Conocimientos suficientes 	14,15,16,17		
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Amabilidad en el trato - Horarios de trabajo convenientes para los usuarios - Comprensión de las necesidades de los usuarios 	18,19,20		
Satisfacción del usuario	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Se cumple con la prestación que se promete. - Seguridad - Exactitud del diagnóstico. - Lugar fidedigno. 	1,2,3,4	Cuestionario	Encuesta
	Validez	<ul style="list-style-type: none"> - Buena atención. - Eficiencia - Confort 	5,6,7,8		
	Lealtad	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso del usuario - Respeto - Motivación del usuario 	9,10,11		

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

- Técnica: Con el objetivo de recopilar información sobre las variables de calidad de atención y satisfacción se aplicó la técnica de la encuesta. Para poder aplicar esta encuesta primero se pidió permiso al jefe del establecimiento de salud de Simbila quien brindó una carta de autorización (Anexo N° 1), posterior a esto, se habló con el jefe del servicio de odontología.

Una vez obtenidos los permisos necesarios se procedió a explicar el objetivo de la investigación a los usuarios que aceptaron participar en este estudio firmando el consentimiento informado. (Anexo N° 2) Luego se realizó la encuesta a los pacientes que acudan al servicio de odontología después de haber sido atendidos (Anexo N° 3), dando énfasis que esta investigación no tiene ningún riesgo ni complicación, el cuestionario es anónimo y también de autollenado permitiendo que la información adquirida sea confidencial.

- Instrumentos: Para medir la variable calidad de atención se aplicó un cuestionario cerrado con 20 ítems cuantificados del 1 al 5; con respecto a la variable satisfacción se aplicó de igual forma un cuestionario cerrado, pero con 11 ítems cuantificados del 1 al 5. Estuvo basado en el modelo SERVQUAL y los datos recopilados fueron de forma anónima. Este cuestionario tuvo un tiempo estimado de 5 minutos y se entregó de forma presencial al usuario.

Con respecto a la validez y confiabilidad del instrumento, éste fue validado por medio de un juicio de experto, conformado por tres cirujanos dentistas que tuvieron el grado de doctorado y magister y un experto en asesoría metodológica con el grado magister en docencia universitaria y que cumplieron con la característica de 10 años de experiencia laboral. (Anexo N° 4)

Finalmente, para poder aplicar el cuestionario se realizó una prueba piloto el cual, estimó la confiabilidad del instrumento. Esta prueba se realizó con 55 usuarios que corresponde al 20% de la muestra. Se utilizó la prueba estadística de Alfa de Cronbach. Con respecto a la

calidad de atención arrojó 0.908 y en lo que concierne a la satisfacción de los usuarios arrojó 0.927. Ambos resultados son calificados como excelentes. (Anexo N° 5)

2.5. Procedimientos de análisis de datos

Con la información obtenida se tabulo y se ingresó en el programa SPSS versión 25, para el análisis estadístico. En vista que la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios son variables cualitativas se utilizó la prueba Chi Cuadrado, ésta ayudó en la comprobación de la hipótesis.

2.6. Criterios éticos

Los parámetros éticos serán trazados en base al reglamento de la Universidad Señor de Sipán, la cual se busca proteger la identidad y será de absoluta confidencialidad la toma de los datos obtenidos en esta investigación para no transgredir de alguna manera a nuestros participantes.

Esta investigación empleó los cuatro principios bioéticos que son autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia. Estos principios están expuestos en el informe Belmont. En este informe de investigación, al ser un estudio prospectivo, se pedirá autorización al jefe del establecimiento de salud y de esta forma poder entrevistar a los pacientes que acudan al servicio de odontología. La información será manejada confidencialmente y solo para efectos del estudio.

Además, se tendrá en cuenta el respeto hacia nuestros participantes por ser una convicción ética en la cual todo individuo esta inmerso así mismo la autonomía de participar y la información que este responda quede de manera anónima y segura.

2.7. Criterios de rigor científico

Para esta investigación se mencionarán criterios científicos con la finalidad de estimar la calidad científica de este estudio.

- Credibilidad: Este criterio implica la veracidad de los resultados del estudio. Esto se logrará a través de la observación y la entrevista a los usuarios pudiendo confirmar la información proporcionada. ⁵⁵
- Transferibilidad: Este criterio implica la capacidad de llevar los resultados hacia otras realidades. Es decir, que esta investigación sirva de base para otros estudios, para esto, se estudiará las características de los usuarios que asistan al establecimiento. ⁵⁵
- Confirmabilidad: Esto se refiere al correcto análisis de la información, que puedan llegar a conclusiones similares cuando haya aspectos parecidos. Esto se determinará con el proceso de selección de los usuarios y sus características. ⁵⁵

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en Tablas y Figuras

Posterior al análisis de los datos de la presente investigación se presentaron los siguientes resultados:

Tabla Nº 1. Relación de los indicadores de gestión de calidad de atención y la satisfacción de los usuarios.

			Satisfacción del usuario		Total	P. valor
			Regular	Bueno		
Calidad de atención	Regular	N	40	34	74	0.000
		%	54,1%	45,9%	100,0%	
	Bueno	N	8	171	179	
		%	4,5%	95,5%	100,0%	
Total	N	48	205	253		
	%	19,0%	81,0%	100,0%		

Fuente: Cuestionario

En la Tabla Nº 1 se pretendió relacionar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el servicio de odontología del establecimiento en mención, se pudo observar que, el 54.1% de calidad de atención regular hubo también una regular satisfacción del usuario; así mismo, los indicadores buenos entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario lograron alcanzar un porcentaje de 95.5%. Al establecer la relación mediante la prueba estadística Chi cuadrado, teniendo en cuenta el intervalo de confianza de 95% y habiendo obtenido el P. valor de 0.000 (P. valor < 0.05) se puede inferir la existencia de la relación de las variables.

Tabla Nº 2. Indicadores de gestión de calidad de atención del establecimiento

		N	%
Elementos tangibles	Malo	207	81,8%
	Regular	46	18,2%
	Bueno	0	0,0%
Fiabilidad	Malo	26	10,3%
	Regular	110	43,5%
	Bueno	117	46,2%
Capacidad de Respuesta	Malo	0	0,0%
	Regular	57	22,5%
	Bueno	196	77,5%
Seguridad	Malo	0	0,0%
	Regular	116	45,8%
	Bueno	137	54,2%
Empatía	Malo	8	3,2%
	Regular	154	60,9%
	Bueno	91	36,0%

Fuente: Cuestionario

En la tabla Nº 2 se observa las dimensiones de la calidad de atención. La primera dimensión corresponde a elementos tangibles, esta dimensión está asociada a la infraestructura, insumos y equipamiento, se ve que el 81.8% de los pacientes que participaron en este estudio consideran que esta dimensión es mala. Continúa la dimensión fiabilidad, esta dimensión se asocia a la atención eficaz y segura hacia los pacientes, aquí se observa que los ítems bueno y regular son altos con un 46.2% y 43.5% respectivamente; no se observan niveles malos. En lo que respecta a la dimensión capacidad de respuesta se evalúa la predisposición que tiene el profesional de ayudar al paciente en lo que concierne a la atención.

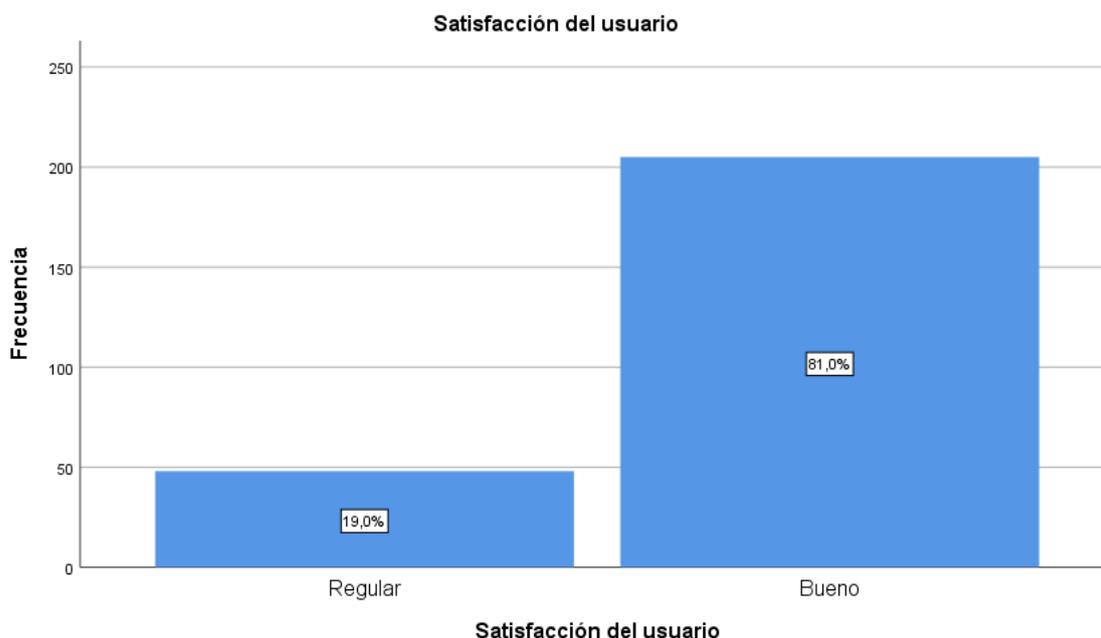
Se ve que el 77.5% de los usuarios consideran que la calidad con respecto a esta dimensión es buena. Continuando con la dimensión seguridad, este ítem evalúa la capacidad que tiene el profesional de brindar confianza hacia los pacientes. Se observa que el 54,2% consideran que esta dimensión es buena, mientras que el 45.8% consideran que es regular. Finalmente se tiene a la dimensión empatía em donde se evalúa la amabilidad de la atención hacia el usuario. Se obtuvo que el 60.9% de los pacientes consideraron esta dimensión regular.

Tabla N° 3. Satisfacción de los usuarios

		Satisfacción del usuario			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	48	19,0	19,0	19,0
	Bueno	205	81,0	81,0	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Gráfico N° 1: Satisfacción de los usuarios



Fuente: Cuestionario

En la tabla N° 3 y gráfico N° 1 se observa la variable satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del establecimiento de salud. Se ve que el 81% de los usuarios mostraron un nivel de satisfacción alto y el 19% satisfacción regular. Se observa que no hay niveles de satisfacción bajos, esto indica que la atención en el servicio de odontología es adecuada y no hay grados de insatisfacción.

3.2. Discusión de resultados

En esta investigación se quiso relacionar los indicadores de gestión de calidad de atención y satisfacción de usuarios de odontología del establecimiento de salud I-2 Simbilá Piura 2021. Después de haber obtenido los resultados a través del análisis estadístico, la discusión se realiza con los antecedentes consultados y también se tendrá en cuenta la apreciación de los autores.

Tenemos el estudio de Salazar E ⁵ en su investigación sobre la calidad de atención y la satisfacción trabajó con 206 pacientes en donde obtuvo que en las dimensiones elementos tangibles mostró un 42% en satisfecho, fiabilidad 44% satisfecho, capacidad de respuesta 38% satisfecho, seguridad 35% satisfecho y empatía 42% satisfecho. Con respecto a las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad este estudio es similar al nuestro, ya que en nuestro trabajo las dimensiones mencionadas muestran también un nivel bueno con 46.2%, 77.5% y 54.2% respectivamente. Sin embargo, en lo que respecta a las dimensiones elementos tangibles y empatía este estudio difiere del nuestro, ya que en la primera dimensión mencionada el 81.8% de usuarios consideran que es mala, mientras que, con la empatía, el 60.9% de los usuarios evaluados indican que esta dimensión es regular. Además, también podemos mencionar que este estudio es similar al nuestro en la muestra, ya que, nosotros trabajamos con 250 pacientes.

A continuación, está Morocho L ⁶ en su investigación sobre la satisfacción con respecto a la calidad de atención encontró que los pacientes encuestados en su mayoría están disconformes con las dimensiones elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía con un 66.8%, 70% y 71.8% respectivamente. Esta investigación difiere del nuestro en algunas dimensiones, específicamente en la capacidad de respuesta ya que en nuestro estudio mostró un nivel bueno con el 77.5% y en empatía mostró un nivel regular con el 60.9%. En lo que concierne a la dimensión elementos tangibles, el resultado expuesto es similar al nuestro ya que también encontramos niveles malos en esta dimensión (81.8%).

Continuando está el estudio de Lora I et al ⁷ en su estudio sobre las variables ya estudiadas se encontró que los pacientes se encontraban satisfechos con la atención odontológica (99.3%) y el 97.8% de los usuarios manifestaron que la calidad de atención fue buena. Este estudio es similar al nuestro, ya que en el nuestro también encontramos resultados altos. En lo que concierne a la calidad de atención se encontró que el 70.8% mostró un nivel bueno y en lo que se refiere a la satisfacción de los usuarios se encontró que el 81% mostró un nivel de satisfacción alto.

Sigue el estudio de Lara J et al ⁸ en su investigación sobre la satisfacción de los usuarios en un hospital encontró que el 88,6% de usuarios se encuentran insatisfechos con la atención. Este estudio difiere del nuestro ya que en nuestro estudio encontramos que lo pacientes atendidos mostraron un alto nivel de satisfacción (81%). Esto puede deberse a que nuestro estudio fue realizado solo en el servicio de odontología de un establecimiento de salud, mientras que el estudio de Lara J fue realizado en un Hospital.

En lo que respecta a Hernández M ⁹ trabajó con una muestra de 74 pacientes en una investigación sobre la calidad y la satisfacción de los usuarios, se encontró que existe una alta relación entre ambas variables con un ($p = 0.000$), además tenemos también el estudio de Herrera J ¹⁰ en su investigación buscaron la asociación entre calidad y satisfacción y se encontró que ambas variables tienen una alta asociación significativa con un P. valor 0.003. A continuación, se mencionan los estudios de Turpo F y Sánchez H ¹¹ en donde se encontró que existe una relación significativa entre las variables ya mencionadas. Por último está el estudio de Albújar R ¹² y Quijaite L ¹³ donde encontraron que existe una alta relación entre las variables de estudio con un $P = 0.000$. Todas estas investigaciones son similares a nuestra investigación ya que en nuestro estudio también se encontró una alta relación entre la calidad de atención y la satisfacción con P. valor de 0.000. Además, al evaluar la relación entre cada dimensión de la calidad con la satisfacción también se encontró alto grado de significancia, elementos tangibles y fiabilidad (0.000); capacidad de respuesta y seguridad (0.002) y empatía (0.006), todas con un P. valor < 0.05 .

Con respecto al estudio de Rodríguez D ¹⁴ con una muestra de 204 usuarios se encontró que las dimensiones de la calidad mostraron niveles desfavorables, elementos tangibles (45.6%), capacidad de respuesta (45.6%), seguridad (47.1%), fiabilidad (40.7%), empatía (46.1%). Con respecto a la satisfacción de los usuarios también se encontraron niveles bajos con un 46.6%. Este estudio difiere del nuestro ya que en nuestro estudio se encontraron niveles buenos en lo que concierne a la calidad y la satisfacción de los usuarios. Con respecto a las dimensiones de la calidad, la única dimensión que mostramos niveles bajos fue la de elementos tangibles (81.8%), las demás dimensiones mostraron niveles buenos y regulares.

En la investigación de Sarmiento T ¹⁵ mostró que la calidad de atención fue mala con un 45.2%. Este estudio difiere del nuestro ya que como se expuso anteriormente, en el establecimiento de salud evaluado, los usuarios (70.8%) indicaron que la calidad de atención es buena.

El estudio de Ramírez E ¹⁶ en su investigación sobre la calidad de atención mostró que ésta fue regular con el 88.3% además sus dimensiones, elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía obtuvieron también niveles regulares con un 75%, 88.3%, 85%, 78,3% y 78.3% respectivamente. Este estudio difiere del nuestro ya que se encontró que la calidad de atención en el servicio de odontología fue buena (70.8%), y en sus dimensiones, solo la empatía obtuvo un nivel regular (60.9%).

Por último, en el estudio de Celis k¹⁷. en su investigación sobre los indicadores de calidad llegó a la conclusión que el servicio médico ofrecido en el área de emergencias puede verse enormemente fortalecido si se realiza un estudio del proceso de funcionamiento, englobando un análisis de resultados obtenidos a partir del uso de herramientas como son los indicadores de calidad; este estudio le da bastante valor a la calidad de atención como lo hicimos nosotros encontrando que la calidad de atención en el servicio de odontología fue buena (70.8%), y en sus dimensiones, solo la empatía obtuvo un nivel regular (60.9%).

Los resultados de esta investigación demuestran que en el establecimiento de salud I-2 Simbilá, los usuarios que asisten al servicio de odontología se encuentran satisfechos con la atención recibida por parte del profesional. Si bien es cierto, hay cosas que mejorar en el servicio, como por ejemplo la infraestructura, materiales, entregas de folletos de información, equipos modernos y con respecto al profesional, mejorar un poco en la empatía, en general los usuarios están complacidos con la atención que reciben.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- Se llegó a la conclusión que existe una relación entre los indicadores de gestión de calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de odontología ($P=0.000$).
- Las dimensiones de la calidad de atención mostraron los siguientes niveles, elementos tangibles (nivel malo 81,8%), fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad (nivel bueno 46.2%, 77.5%, 54.2%), y empatía nivel regular (60.9%).
- La satisfacción de los usuarios en el servicio de odontología del establecimiento de salud I-2 Simbilá es alta (81%).

4.2. Recomendaciones

Se recomienda al jefe del establecimiento que tome en cuenta los resultados de este estudio para que siga mejorando la calidad de atención, es necesario mejorar las dimensiones que obtuvieron niveles bajos y regulares para asegurar el éxito del servicio.

Se recomienda al jefe del establecimiento realizar capacitaciones continuas al personal con el objetivo de mejorar el trato al usuario para seguir manteniendo un nivel alto de calidad de atención y por ende un alto grado de satisfacción de los usuarios.

Se recomienda poner mayor énfasis en los elementos tangibles del establecimiento, es decir, instalaciones, materiales, equipo. Coordinar con el jefe sobre las mejoras que se pueden realizar, no solo en el servicio de odontología, sino en todo el establecimiento. De esta forma poder aumentar la apreciación de los usuarios sobre la calidad de atención.

REFERENCIAS

1. Lazo O y Santivañez A. Atención de salud con calidad [Internet] Perú: 2018 [citado el 13 de septiembre del 2021]. Disponible en: <https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>
2. Chungara C. Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Pacasa, Red 4 gestión 2010. La Paz Bolivia; 2014. Universidad Mayor de San Andrés. Disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/5534/TM-915.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
3. Alfaro B. Satisfacción en los pacientes atendidos por odontólogos graduados de la UEES en el sector privado. Crea ciencia [Internet] 2021. [citado el 13 de septiembre del 2021]; 13(2): 47-60. Disponible en: <https://www.camjol.info/index.php/CREACIENCIA/article/view/11821>
4. Plan director Urbano: Plan de Desarrollo Urbano de los Distritos de; Piura, Veintiséis de Octubre, Castilla y Catacaos al 2032. Municipalidad de Piura – 2019; 5(3) disponible en: http://www.municatacaos.gob.pe/PLAN_DESARROLLO/001-Plan-Director-Urbano.pdf
5. Salazar E. Calidad de los servicios odontológicos y su relación con la satisfacción de los pacientes de la Clínica MM Dental de la ciudad Santiago de Chile. [Tesis de maestría en Internet]. [Ecuador] Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018 [citado el 15 de julio del 2021]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11921/1/T-UCSG-POS-MGSS-165.pdf>
6. Morocho L. Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la calidad de los servicios odontológicos en el centro de salud San Martín de Porres, Distrito 07D02 Machala - El Oro. [Tesis de maestría en Internet]. [Ecuador] Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.; 2018 [citado el 15 de julio del 2021]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11983>
7. Lora I, Tirado L, Montoya J y Simancas M. Percepción de Satisfacción y Calidad de Servicios Odontológicos en una Clínica Universitaria de Cartagena, Colombia. Revista Nacional De Odontología [Internet]. 2016 [citado el 15 de

- julio del 2021]; 12(23): 31-40. Disponible en: <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/view/1378>
8. Lara J, Hermoza R y Arellano C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. Rev. Estomatol. Herediana [Internet]. 2020 [citado el 15 de julio del 2021]; 30(3): 145-152. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552020000300145&lng=es.
 9. Hernández M. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Odontología del C.S la Angostura, Junio 2018. [Tesis de maestría en Internet]. [Trujillo] Universidad César Vallejo; 2018 [citado el 15 de julio del 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29816>
 10. Herrera J. Calidad de atención y satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el Servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima – 2018. [Tesis de maestría en Internet]. [Lima] Universidad César Vallejo; 2018 [citado el 15 de julio del 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39151>
 11. Turpo F y Sánchez H. Calidad de atención y nivel de satisfacción en pacientes que acuden al servicio de odontología del centro de Salud Valdiviezo Lima, 2018. [Tesis de maestría en Internet]. [Lima] Universidad Nacional del Callao; 2018 [citado el 17 de julio del 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/2741>
 12. Albújar R. Calidad De Atención Odontológica y satisfacción De Gestantes Que Acuden Al Servicio De Odontología Del P.S El Carmen – Olivo, Junio 2018 [Tesis de maestría en Internet]. [Lima] Universidad César Vallejo; 2018 [citado el 17 de julio del 2021]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33288/albujar_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 13. Quijaite L. Satisfacción del Usuario Externo y Calidad de Atención en el Servicio de Odontología del Centro de Salud La Palma. Junio 2018. [Tesis de maestría en Internet]. [Trujillo] Universidad César Vallejo; 2018 [citado el 17 de julio del 2021]. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29953>

14. Rodríguez D. Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del hospital referencial de Ferreñafe [Tesis en Internet]. [Chiclayo] Universidad Señor de Sipán; 2017 [citado el 17 de julio del 2021]. Disponible en:
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4400/Rodriguez%20Villegas.pdf?sequence=1>
15. Sarmiento T. Gestión de la calidad en los servicios de salud del Hospital Sergio E. Bernales 2017. [Tesis de maestría en Internet]. [Lima] Universidad César Vallejo; 2018 [citado el 17 de julio del 2021]. Disponible en:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20080/Sarmiento_RT.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. Ramírez E. Calidad de servicio en la atención odontológica de una institución pública y privada durante tiempos de COVID19, Piura – 2020 [Tesis de maestría en Internet] [Piura] Universidad César Vallejo; 2021 [citado el 22 de setiembre del 2021]. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53751/Ramirez_AEA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
17. Celis k, Determinación E Implementación De Indicadores De Calidad Para Mejorar La Atención En El Área De Emergencias De Una Clínica. [tesis] [Piura] Universidad de Piura; 2018 [citado el 03 de noviembre del 2021]. Disponible en:
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3304/ING_593.pdf?sequence=1
18. Campoverde E, Nivel de satisfacción del usuario sobre calidad de atención en centros de salud del primer nivel de atención, Piura, 2019. [tesis] [Piura] Universidad César Vallejo; 2021 [citado el 26 de octubre del 2021]. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40354/Campoverde_SEA.pdf?sequence=5&isAllowed=y
19. Ministerio de Salud. Programación multianual 2018-2020 [Internet]. 2017 [citado el 17 de julio del 2021]. Disponible en:
<https://www.minsa.gob.pe/presupuestales2017/doc2017/PMSS-2018-2020-OGPPM.pdf>
20. ESAN. ¿Qué indicadores miden la calidad de los servicios de salud? [Internet].

- 2017 [citado el 17 de julio del 2021]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/12/que-indicadores-miden-la-calidad-de-los-servicios-de-salud/>
21. Ministerio de Salud. Plan De Fortalecimiento De La Gestión De La Calidad En Salud Unidad Funcional De Gestión De La Calidad En Salud 2017 - 2018 [Internet]. 2018 [citado el 17 de julio del 2021]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-2.pdf
 22. OPS/OMS. INDICADORES DE SALUD: Aspectos conceptuales y operativos [Internet]. Organización Panamericana de la Salud (OPS). 2018. [citado el 17 de julio del 2021]. Disponible en: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=14405:health-indicators-conceptual-and-operational-considerations&Itemid=0&lang=es
 23. Reliabilityweb.com. Los indicadores de gestión [Internet]. [citado el 17 de julio del 2021]. Disponible en: <https://reliabilityweb.com/sp/articles/entry/los-indicadores-de-gestion>
 24. Manrique J, Manrique C, Chávez B y Manrique J. Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente. Rev Estomatol Hered [Internet]. 2018 [citado el 20 de julio del 2021]; 28(3):185. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v28n3/a07v28n3.pdf>
 25. Díaz C, Casas I y Roldán J. Calidad de Vida Relacionada con Salud Oral: Impacto de Diversas Situaciones Clínicas Odontológicas y Factores Socio-Demográficos. Revisión de la Literatura. Int J Odontostomat [Internet]. 2017 [citado el 20 de julio del 2021]; 11(1):31–9. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-381X2017000100005
 26. Murillo A y Morales C. Expectativa y percepción de calidad de atención odontológica en la comunidad del cantón Junín. Revista San Gregorio [Internet]. 2018 [citado el 20 de julio del 2021]; 1(21):66–73. Disponible en: <http://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/559/7-ANGELAw>
 27. Akbar F, Pasinringi S y Awang A. Factors affecting dental center service quality in indonesia. Pesqui Bras Odontopediatria Clín Integr [Internet]. 2019 [citado el

- 20 de julio del 2021]; 19(1):1–11. Disponible en: <http://www.scielo.br/pdf/pboci/v19/1519-0501-pboci-19-e4269.pdf>
28. Ministerio de Salud. Resolución ministerial 519-2006/MINSA [Internet]. 2006. [citado el 20 de julio del 2021]. Disponible en: http://spij.minjus.gob.pe/graficos/peru/2006/junio/02/N_520-2006-MINSA_02-06-06_.pdf
29. Ministerio de Salud. Política Nacional de Calidad en Salud [Internet]. 2009. [citado el 20 de julio del 2021]. Disponible en: http://www.hma.gob.pe/calidad/NORMAS-MINSA-15/SIST-GESTION-14/politica_nacional_calidad.pdfhttp://www.hma.gob.pe/calidad/NORMAS-MINSA-15/SIST-GESTION-14/politica_nacional_calidad.pdf
30. Blanco A, Santamarina A y Vásquez K. Evaluación de los indicadores de calidad en enfermería. Hospital Mariano Pérez Balí. Bartolomé Masó Márquez. 2016 [Internet]. 2016 [citado el 20 de julio del 2021]. Disponible en: <http://www.enfermeria2017.sld.cu/index.php/enfermeria/2017/paper/view/391>
31. González B, Mursuli M, Rodríguez J, Domínguez L, Pérez M, Puga C y Cañizares J. Evaluación de la calidad de la atención estomatológica de dos servicios de Estomatología General Integral. Sancti Spíritus. 2018. Gac Méd Espirit [Internet]. 2018 [citado el 20 de julio del 2021]; 20(2):12–27. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_serial&pid=1608-8921&lng=es&nrm=iso_12
32. Puchi C, Paravic T y Salazar A. Indicators of the quality of health care in home hospitalization: An integrative review. Aquichan [Internet]. 2018 [citado el 20 de julio del 2021]; 18(2):186–97. Disponible en: <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/7717/4804>
33. Rueda G y Albuquerque A. Derecho a la atención odontológica segura y de calidad: análisis de la Política de Salud Oral de Bogotá 2011-2021. Acta OdontoL Colomb [Internet]. 2017 [citado el 20 de julio del 2021]; 7(1):41–63. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/actaodontocol/article/view/64074>
34. Pérez M, Orlandoni G, Ramoni J y Valbuena M. Percepción de la calidad en la prestación de servicios de Salud con un enfoque seis sigma. Rev Estomatol Hered [Internet]. 2018 [citado el 20 de julio del 2021]; 44(2):325–43. Disponible

en: <https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2018.v44n2/325-343/es>

35. Piedra I y Lipa C. Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II - EsSalud Vitarte. Rev Soc Perú Med Interna [Internet]. 2018 [citado el 24 de julio del 2021]; 31(4):137–42. Disponible en: https://medicinainterna.net.pe/sites/default/files/SPMI_2018-4_137-142.pdf
36. Rocco C y Garrido A. Seguridad del paciente y cultura de seguridad. Rev Med Clin Condes [Internet]. 2017 [citado el 24 de julio del 2021]; 28(5):785–95. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-pdf-S0716864017301268>
37. Ramiro M y Cruz E. Empatía, relación médico-paciente y medicina basada en evidencias. Med Int Méx [Internet]. 2017 [citado el 24 de julio del 2021]; 33(3):299–302. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/mim/v33n3/0186-4866-mim-33-03-00299.pdf>
38. Hernández H, Cardona D y Pineda M. Proyección estratégica de la calidad como facilitadora para la innovación en el sector salud de la ciudad de Barranquilla. Revista Lasallista de Investigación [Internet]. 2017 [citado el 24 de julio del 2021]; 14(1):170–8. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/695/69551301016.pdf>
39. Mendoza A, Jimbo J y Ávila F. Algunas consideraciones actuales acerca de la calidad de los servicios odontológicos. Pol Con [Internet]. 2017 [citado el 24 de julio del 2021]; 2(4):73–9. Disponible en: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/55>
40. González R, Cruz G, Zambrano L, Quiroga M, Palomares P y Tijerina L. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. Rev Mex Med Forense [Internet]. 2019 [citado el 24 de julio del 2021]; 4(1):76–8. Disponible en: <http://revmedforense.uv.mx/index.php/RevINMEFO/article/download/2642/4559>
41. Aldosari M, Tavares M, Gonzaga A y Abreu M. Factors associated with patients' satisfaction in Brazilian dental primary health care. PLoS One [Internet]. 2017 [citado el 24 de julio del 2021]; 12(11):1–13. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/29145438>

42. Samad R, Akbar F, Pasiga B, Pratiwi R, Anwar A, Djamaluddin N y Afiyah N. Evaluation of patient satisfaction on quality of public dental health service from different dimensions in Indonesia. *Pesq Bras Odontoped Clin Integr* [Internet]. 2018 [citado el 24 de julio del 2021]; 18(1):1–8. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/324795721_Evaluation_of_Patient_Satisfaction_on_Quality_of_Public_Dental_Health_Service_from_Different_Dimensions_in_Indonesia
43. Lima D, Silva J, Mineiro W, Ferreira R, Ferreira E y De Barros A. Uso de serviços odontológicos de forma regular na população de Montes Claros, MG, Brasil. *Cienc e Saude Coletiva* [Internet]. 2017 [citado el 28 de julio del 2021]; 22(12):4135–50. Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232017021204135
44. Sixto M, Arencibia E y Labrador D. Medición del nivel de satisfacción de los servicios clínicos de prótesis estomatológica Rating the levels of satisfaction of the clinical services of dental prostheses. *Rev Ciencias médicas* [Internet]. 2018 [citado el 28 de julio del 2021]; 22(2):292–300. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942018000200011
45. Ning J, Pei P y Mei M. Patients' satisfaction with dental care: A qualitative study to develop a satisfaction instrument. *BMC Oral Health* [Internet]. 2018 [citado el 28 de julio del 2021]; 18(1):1–10. Disponible en: <https://bmcoralhealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12903-018-0477-7>
46. Balhaddad A, Alshammari A, Alqadi A y Nazir M. Patient satisfaction with dental services and associated factors in a Saudi dental institution. *JCDR* [Internet]. 2018 [citado el 28 de julio del 2021]; 12(12):36–9. Disponible en: https://www.jcdr.net/article_abstract.asp?issn=0973-709x&year=2018&month=December&volume=12&issue=12&page=ZC36-ZC39&id=12399
47. Hanish M, Wiemann S, Bohner L, Kleinheinz, Jung S. Association between oral health-related quality of life in people with rare diseases and their satisfaction with dental care in the health system of the federal republic of Germany. *Int J Environ Res Public Heal* [Internet]. 2018 [citado el 28 de julio del 2021]; 15(8):1–

10. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6121257/>
48. Parra R, Arce M y Guerrero M. La Satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. INNOVA Res J [Internet]. 2018 [citado el 28 de julio del 2021]; 3(8):157–62. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6777805.pdf>
49. Moscoso M, Villarreal D, Castillo R, Bellido L y Mezones E. Validez y confiabilidad de la escala de satisfacción de los usuarios de consulta médica ambulatoria en Perú. Revi Perú Med Exp Salud Pública [Internet]. 2019 [citado el 28 de julio del 2021]; 36(2):167–77. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n2/a02v36n2.pdf>
50. Causado E, Charris A y Guerrero E. Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia. Info Tec [Internet]. 2019 [citado el 28 de julio del 2021]; 30(2):73–84. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v30n2/0718-0764-infotec-30-02-00073.pdf>
51. Numpaque A y Rocha A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. Rev Fac Med [Internet]. 2016 [citado el 28 de julio del 2021]; 64(4):715–20. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v64n4/0120-0011-rfmun-64-04-00715.pdf>
52. Cañon A Y Rubio D. Importancia de la utilización del modelo SERVQUAL a partir de una revisión sistemática de la literatura en el periodo 2010-2016. [Internet] 2018 [citado el 21 de setiembre del 2021]. Disponible en: <https://repositorio.fucsalud.edu.co/bitstream/handle/001/669/REDI-FDA-2018-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
53. Lezcano L y Cardona J. Evaluation of the Quality of Medical Services According to the Dimensions of SERVQUAL in a Colombia Hospital. Archivos de medicina. [Internet] 2018 [citado el 21 de setiembre del 2021]; 14(4). Disponible en: <https://www.archivosdemedicina.com/medicina-de-familia/evaluacioacuten-de-la-calidad-de-los-servicios-meacutedicos-seguacuten-las-dimensiones-del-servqual-en-un-hospital-de-colombia.pdf>
54. Hernández R F c y BP. Metodología de la Investigación. 6ta edició. Mc Graw Hill; 2014. 600 p.

55. Espinoza E. La investigación cualitativa, una herramienta ética en el ámbito pedagógico. Conrado [Internet] 2020 [citado el 02 de diciembre de 2021]; 16(75): 103-110. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000400103

ANEXOS

ANEXO N° 1

CARTA DE AUTORIZACION DE PARTE DE LA INSTITUCION

MODELO DE AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

Piura, 21 de Agosto del 2021

Quien suscribe:

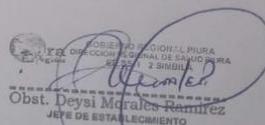
Lic. Obst. Deysi Nery MORALES RAMIREZ

JEFA DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD I-2 SIMBILA.

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: "RELACION ENTRE INDICADORES DE GESTION DE CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DE USUARIO DE ODONTOLOGIA DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD I-2 SIMBILA PIURA 2021"

Por el presente, el que suscribe, Lic Obst. Deysi Nery MORALES RAMIREZ, Jefa del Establecimiento de Salud I-2 Simbilá, AUTORIZO a los alumnos: Joel LIZARBE YANCE, identificado con DNI N° 44591308 y Rosa María Margarita ENCISO CARMEN, identificado con DNI N° 47198483, estudiantes de la Escuela Profesional de Estomatología, y autores del trabajo de investigación denominado: "RELACIÓN ENTRE INDICADORES DE GESTION DE CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DE USUARIO DE ODONTOLOGIA DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD I-2 SIMBILA PIURA 2021", al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis de pregrado, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente.


Obst. Deysi Morales Ramirez
JEFE DE ESTABLECIMIENTO

Deysi Nery MORALES RAMIREZ
DNI N° 02779811
Jefa del Establecimiento de Salud I-2
Simbilá

ANEXO Nº 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Establecimiento de salud Simbilá I-2

Investigadores: Rosa María Margarita Enciso Carmen

Joel Lizarbe Yance

Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: **RELACIÓN ENTRE INDICADORES DE GESTIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE ODONTOLOGÍA DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD SIMBILÁ PIURA 2021**

En esta encuesta su opinión es muy importante por lo que le agradecemos responder este cuestionario marcando las opciones según su criterio

Con esta encuesta se logrará tener un alcance real del grado de satisfacción de los usuarios con respecto a los indicadores de calidad de atención con lo cual el establecimiento podrá tomar las medidas pertinentes para alguna mejora que requiera la población.

Confidencialidad:

Le podemos garantizar que la información que usted brinde es absolutamente confidencial, ninguna persona, excepto los investigadores Rosa María Margarita Enciso Carmen y Joel Lizarbe Yance, quienes manejarán la información obtenida, la cual es anónima, pues cada entrevista será codificada, no se colocará nombres ni apellidos. Su nombre no será revelado en ninguna publicación ni presentación de resultados.

Autorizo a tener mis respuestas de la encuesta llenada:

SI NO

Si usted decide participar en el estudio, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno.

Cualquier duda respecto a esta investigación, puede consultar con los investigadores, Rosa María Margarita Enciso Carme y Joel Lizarbe Yance al teléfono 942268976. Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud - Universidad Señor de Sipán, teléfono 074- 481610 anexo 6203.

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente a participar en este estudio, comprendo que cosas me pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo el que puede decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puede retirarse del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

2 Participante

Nombre:

DNI:

3 Fecha

4 Investigador

Nombre:

DNI:

Fecha

ANEXO Nº 3
INSTRUMENTOS
CUESTIONARIO

Estimado Usuario:

Se está realizando un estudio con el fin de mejorar algunos aspectos de interés común del establecimiento de salud, en específico del servicio de odontología. Su opinión es muy importante por lo que le agradecemos responder este cuestionario marcando las opciones según su criterio. La información que se recoja será utilizada *exclusivamente* para fines *académicos* y recibirá tratamiento *confidencial*.

Marque con un aspa (X) la opción que considere pertinente.

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

CALIDAD DE ATENCIÓN		ESCALA				
Nº	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
1	¿El establecimiento de salud tiene un área exclusiva para el consultorio dental?					
2	¿El consultorio dental está limpio y ventilado?					
3	¿El sillón dental le parece moderno?					
4	¿El dentista suele estar bien presentable?					
5	¿El consultorio dental cuenta con materiales informativos (afiches, folletos o imágenes) que le llamen la atención?					
	FIABILIDAD	1	2	3	4	5

6	¿La atención que ofrece el establecimiento de salud es igual para todos?					
7	¿La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada?					
8	¿La farmacia del establecimiento de salud tiene las medicinas que receta el dentista?					
9	¿Consideras que el dentista da soluciones a los problemas y necesidades de sus pacientes?					
10	¿Alguna vez han perdido su historia clínica?					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
11	¿El dentista anota en la historia clínica su enfermedad y le da solución?					
12	¿El dentista suele ayudarte y aconsejarte sobre el cuidado de tus dientes?					
13	¿Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara?					
	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
14	¿Cuándo existe una queja o reclamo de un paciente, el personal del establecimiento de salud soluciona su problema?					
15	¿Consideras que el dentista cumple con las medidas de seguridad (lavado de manos, mascarilla, guantes) cuando te atiende?					
16	¿Usted siente confianza al ser atendido por el dentista del establecimiento de salud?					
17	¿Consideras que el dentista tiene toda la capacidad necesaria para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes?					
	EMPATÍA	1	2	3	4	5
18	¿El dentista lo atiende con amabilidad y durante la sesión dental tuvo paciencia?					
19	¿Los horarios de atención proporcionados por el establecimiento de salud se adecuan a las necesidades de las pacientes?					
20	¿Consideras que el dentista comprende las necesidades de los pacientes?					

SATISFACCIÓN DEL USUARIO		ESCALA				
N°	CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	¿Considera que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo?					
2	¿El dentista le brinda seguridad al momento de la atención?					
3	¿El dentista se toma su tiempo para explicar el tratamiento a seguir?					
4	¿El consultorio dental tiene ventilación e iluminación?					
	VALIDEZ	1	2	3	4	5
5	¿Cree usted que el dentista realizó una buena atención?					
6	¿Espera mucho tiempo para recibir una atención dental?					
7	¿Cree usted que el consultorio dental tiene materiales que le garanticen un buen tratamiento?					
8	¿Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista?					
	LEALTAD	1	2	3	4	5
9	¿Usted cumple con acudir a sus citas?					
10	¿Usted trata con respeto al dentista?					
11	¿Usted se encuentra motivado por la atención realizada?					

ANEXO N° 4

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ	JHONNY CARLOS OCAÑA ZURITA	
2.	PROFESIÓN	CIRUJANO DENTISTA
	ESPECIALIDAD	ORTODONCIA Y ORTOPEDIA MAXILAR
	GRADO ACADÉMICO	MAESTRO EN ESTOMATOLOGIA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	07 AÑOS
	CARGO	
Título de la Investigación: RELACIÓN ENTRE INDICADORES DE GESTIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE ODONTOLOGÍA DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD I-2 SIMBILA PIURA 2021		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Enciso Carmen Rosa María Margarita
		Lizarbe Yance Joel

3.2	ESCUELA PROFESIONAL O PROGRAMA DE POSTGRADO	ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA
4. INSTRUMENTO EVALUADO	1. Entrevista () 2. Cuestionario (X) 3. Lista de Cotejo () 4. Diario de campo ()	
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	GENERAL	
	<ul style="list-style-type: none"> Relacionar los indicadores de gestión de calidad de atención y satisfacción de usuarios de odontología del establecimiento de salud I-2 Simbilá Piura 2021. 	
	ESPECÍFICOS	
	<ul style="list-style-type: none"> Determinar los indicadores de gestión de calidad de atención del servicio de odontología del establecimiento de salud I-2 Simbilá Piura 2021. Identificar la satisfacción de los usuarios de odontología del establecimiento de salud I-2 Simbilá Piura 2021. 	
A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
N	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE ATENCION	

01	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El establecimiento de salud tiene un área exclusiva para el consultorio dental?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
02	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El consultorio dental está limpio y ventilado?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
03	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El sillón dental le parece moderno?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
04	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El dentista suele estar bien presentable?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
05	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El consultorio dental cuenta con materiales informativos (afiches, folletos o imágenes) que le llamen la atención?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

06	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿La atención que ofrece el establecimiento de salud es igual para todos?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
07	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
08	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿La farmacia del establecimiento de salud tiene las medicinas que receta el dentista?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
09	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Consideras que el dentista da soluciones a los problemas y necesidades de sus pacientes?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
10	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Alguna vez han perdido su historia clínica?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

11	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El dentista anota en la historia clínica su enfermedad y le da solución?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
12	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El dentista suele ayudarte y aconsejarte sobre el cuidado de tus dientes?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
13	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
14	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Cuándo existe una queja o reclamo de un paciente, el personal del establecimiento de salud soluciona su problema?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
15	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Consideras que el dentista cumple con las medidas de seguridad (lavado de manos, mascarilla, guantes) cuando te atiende?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

16	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Usted siente confianza al ser atendido por el dentista del establecimiento de salud?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
17	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Consideras que el dentista tiene toda la capacidad necesaria para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
18	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El dentista lo atiende con amabilidad y durante la sesión dental tuvo paciencia?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: se sugiere cambiar la frase sesión dental por atención odontológica para ser más entendible.</p>
19	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Los horarios de atención proporcionados por el establecimiento de salud se adecuan a las necesidades de las pacientes?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
20	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

N	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO SATISFACCION DEL USUARIO	
01	Pregunta del instrumento ¿Considera que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo? Escala de medición: escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
02	Pregunta del instrumento ¿El dentista le brinda seguridad al momento de la atención? Escala de medición: escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
03	Pregunta del instrumento ¿El dentista se toma su tiempo para explicar el tratamiento a seguir? Escala de medición: escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
04	Pregunta del instrumento ¿El consultorio dental tiene ventilación e iluminación? Escala de medición: escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
05	Pregunta del instrumento ¿Cree usted que el dentista realizó una buena atención? Escala de medición: escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
06	Pregunta del instrumento	A(X) D ()

	¿Espera mucho tiempo para recibir una atención dental? Escala de medición: escala de Likert	SUGERENCIAS:
07	Pregunta del instrumento ¿Cree usted que el consultorio dental tiene materiales que le garanticen un buen tratamiento? Escala de medición: escala de Likert	A(X) D() SUGERENCIAS:
08	Pregunta del instrumento ¿Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista?? Escala de medición: escala de Likert	A(X) D() SUGERENCIAS:
09	Pregunta del instrumento ¿Usted cumple con acudir a sus citas? Escala de medición: escala de Likert	A(X) D() SUGERENCIAS:
10	Pregunta del instrumento ¿Usted trata con respeto al dentista? Escala de medición: escala de Likert	A(X) D() SUGERENCIAS:
11	Pregunta del instrumento ¿Usted se encuentra motivado por la atención realizada? Escala de medición: escala de Likert	A(X) D() SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A(X) D()
7. COMENTARIOS GENERALES:		

Este cuestionario cuenta con una narrativa de preguntas bastante claras y precisas para los encuestados.

8. OBSERVACIONES

Se recomienda mejorar la pregunta 18 en cuanto a la observación planteada



Mg. Jhonny Carlos Ocaña Zurita
CIRUJANO DENTISTA - ORTODONCISTA
COP 26829 RNE 2ºº¹

Juez Experto

Colegiatura Nº 26829

INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

6. NOMBRE DEL JUEZ		FERNANDO IVÁN CHÁVEZ LOYAGA
7.	PROFESIÓN	CIRUJANO DENTISTA
	ESPECIALIDAD	CARIELOGIA Y ENDODONCIA
	GRADO ACADÉMICO	DOCTOR EN CIENCIAS DE LA SALUD. MAGISTER EN SALUD PÚBLICA Y GERENCIA HOSPITALARIA. MAGISTER MEDICINA FAMILIAR COMUNITARIA Y ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD.
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	21 AÑOS
	CARGO	JEFE HOSPITAL FAP
Título de la Investigación: RELACIÓN ENTRE INDICADORES DE GESTIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE ODONTOLOGÍA DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD I-2 SIMBILA PIURA 2021		
8. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Enciso Carmen Rosa María Margarita
		Lizarbe Yance Joel
3.2	ESCUELA PROFESIONAL O PROGRAMA DE POSTGRADO	ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

9. INSTRUMENTO EVALUADO	5. Entrevista () 6. Cuestionario (X) 7. Lista de Cotejo () 8. Diario de campo ()	
10. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<u>GENERAL</u> <ul style="list-style-type: none"> Relacionar los indicadores de gestión de calidad de atención y satisfacción de usuarios de odontología del establecimiento de salud I-2 Simbilá Piura 2021. 	
	<u>ESPECÍFICOS</u> <ul style="list-style-type: none"> Determinar los indicadores de gestión de calidad de atención del servicio de odontología del establecimiento de salud I-2 Simbilá Piura 2021. Identificar la satisfacción de los usuarios de odontología del establecimiento de salud I-2 Simbilá Piura 2021. 	
<p align="center">A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
N	9. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE ATENCION	
01	Pregunta del instrumento ¿El establecimiento de salud tiene un área exclusiva para el consultorio dental? Escala de medición: escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:

02	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El consultorio dental está limpio y ventilado?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
03	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El sillón dental le parece moderno?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
04	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El dentista suele estar bien presentable?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
05	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El consultorio dental cuenta con materiales informativos (afiches, folletos o imágenes) que le llamen la atención?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
06	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿La atención que ofrece el establecimiento de salud es igual para todos?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

07	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
08	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿La farmacia del establecimiento de salud tiene las medicinas que receta el dentista?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
09	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Consideras que el dentista da soluciones a los problemas y necesidades de sus pacientes?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
10	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Alguna vez han perdido su historia clínica?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
11	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El dentista anota en la historia clínica su enfermedad y le da solución?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

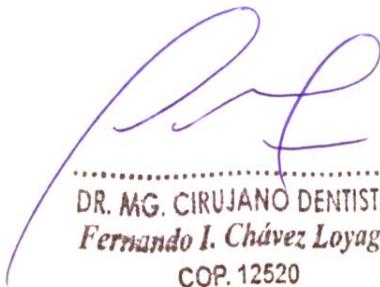
12	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El dentista suele ayudarte y aconsejarte sobre el cuidado de tus dientes?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
13	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
14	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Cuándo existe una queja o reclamo de un paciente, el personal del establecimiento de salud soluciona su problema?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
15	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Consideras que el dentista cumple con las medidas de seguridad (lavado de manos, mascarilla, guantes) cuando te atiende?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
16	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Usted siente confianza al ser atendido por el dentista del establecimiento de salud?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

17	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Consideras que el dentista tiene toda la capacidad necesaria para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
18	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El dentista lo atiende con amabilidad y durante la sesión dental tuvo paciencia?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
19	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Los horarios de atención proporcionados por el establecimiento de salud se adecuan a las necesidades de las pacientes?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
20	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
N	<p align="center">DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p> <p align="center">SATISFACCION DEL USUARIO</p>	
01	<p>Pregunta del instrumento</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

	<p>¿Considera que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	
02	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El dentista le brinda seguridad al momento de la atención?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
03	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El dentista se toma su tiempo para explicar el tratamiento a seguir?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
04	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El consultorio dental tiene ventilación e iluminación?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
05	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Cree usted que el dentista realizó una buena atención?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
06	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Espera mucho tiempo para recibir una atención dental?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

07	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Cree usted que el consultorio dental tiene materiales que le garanticen un buen tratamiento?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
08	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista??</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
09	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Usted cumple con acudir a sus citas?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
10	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Usted trata con respeto al dentista?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
11	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Usted se encuentra motivado por la atención realizada?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
PROMEDIO OBTENIDO:		A(X) D ()
10. COMENTARIOS GENERALES:		

11. OBSERVACIONES



DR. MG. CIRUJANO DENTISTA
Fernando I. Chávez Loyaga
COP. 12520

Juez Experto
Colegiatura N° 12520

INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

11. NOMBRE DEL JUEZ		MERY DE LA CRUZ LICAS
12.	PROFESIÓN	CIRUJANO DENTISTA
	ESPECIALIDAD	ODONTOPEDIATRIA
	GRADO ACADÉMICO	DOCTORA EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD MAESTRO EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN EN ESTOMATOLOGIA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	1 AÑO DE DOCTORADO / 8 AÑOS DE MAGISTER
	CARGO	
Título de la Investigación: RELACIÓN ENTRE INDICADORES DE GESTIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE ODONTOLOGÍA DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD I-2 SIMBILA PIURA 2021		
13. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Enciso Carmen Rosa María Margarita
		Lizarbe Yance Joel
3.2	ESCUELA PROFESIONAL O PROGRAMA DE POSTGRADO	ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA
14. INSTRUMENTO EVALUADO		9. Entrevista ()

	10. Cuestionario (X) 11. Lista de Cotejo () 12. Diario de campo ()	
15. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<u>GENERAL</u>	
	<ul style="list-style-type: none"> Relacionar los indicadores de gestión de calidad de atención y satisfacción de usuarios de odontología del establecimiento de salud I-2 Simbilá Piura 2021. 	
	<u>ESPECÍFICOS</u>	
	<ul style="list-style-type: none"> Determinar los indicadores de gestión de calidad de atención del servicio de odontología del establecimiento de salud I-2 Simbilá Piura 2021. Identificar la satisfacción de los usuarios de odontología del establecimiento de salud I-2 Simbilá Piura 2021. 	
<p align="center">A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
N	12. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
	CALIDAD DE ATENCION	
01	Pregunta del instrumento ¿El establecimiento de salud tiene un área exclusiva para el consultorio dental? Escala de medición: escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:

02	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El consultorio dental está limpio y ventilado?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
03	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El sillón dental le parece moderno?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
04	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El dentista suele estar bien presentable?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
05	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El consultorio dental cuenta con materiales informativos (afiches, folletos o imágenes) que le llamen la atención?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
06	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿La atención que ofrece el establecimiento de salud es igual para todos?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

07	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
08	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿La farmacia del establecimiento de salud tiene las medicinas que receta el dentista?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
09	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Consideras que el dentista da soluciones a los problemas y necesidades de sus pacientes?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
10	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Alguna vez han perdido su historia clínica?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
11	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El dentista anota en la historia clínica su enfermedad y le da solución?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

12	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El dentista suele ayudarte y aconsejarte sobre el cuidado de tus dientes?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
13	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
14	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Cuándo existe una queja o reclamo de un paciente, el personal del establecimiento de salud soluciona su problema?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
15	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Consideras que el dentista cumple con las medidas de seguridad (lavado de manos, mascarilla, guantes) cuando te atiende?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
16	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Usted siente confianza al ser atendido por el dentista del establecimiento de salud?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

17	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Consideras que el dentista tiene toda la capacidad necesaria para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
18	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El dentista lo atiende con amabilidad y durante la sesión dental tuvo paciencia?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
19	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Los horarios de atención proporcionados por el establecimiento de salud se adecuan a las necesidades de las pacientes?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
20	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
N	<p align="center">DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p> <p align="center">SATISFACCION DEL USUARIO</p>	
01	<p>Pregunta del instrumento</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

	<p>¿Considera que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	
02	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El dentista le brinda seguridad al momento de la atención?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
03	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El dentista se toma su tiempo para explicar el tratamiento a seguir?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
04	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El consultorio dental tiene ventilación e iluminación?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
05	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Cree usted que el dentista realizó una buena atención?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
06	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Espera mucho tiempo para recibir una atención dental?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

07	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Cree usted que el consultorio dental tiene materiales que le garanticen un buen tratamiento?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
08	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista??</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
09	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Usted cumple con acudir a sus citas?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
10	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Usted trata con respeto al dentista?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
11	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Usted se encuentra motivado por la atención realizada?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
PROMEDIO OBTENIDO:		A(X) D ()
13. COMENTARIOS GENERALES:		

14. OBSERVACIONES



Mg. MERY DE LA CRUZ LICAS
ODONTOPEDIATRA
C.O.P. 17736 - RNE 1720

Juez Experto
Colegiatura N° 17736

INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

16. NOMBRE DEL JUEZ		Raúl Teodoro Porturas Quijano
17.	PROFESIÓN	Abogado
	ESPECIALIDAD	Metodología de la investigación
	GRADO ACADÉMICO	Maestro
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	Docencia (12 años) Abogado (25 años)
	CARGO	Docente de la Universidad Señor de Sipán Docente de la Universidad Cesar Vallejo
Título de la Investigación: RELACIÓN ENTRE INDICADORES DE GESTIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE ODONTOLOGÍA DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD I-2 SIMBILA PIURA 2021		
18. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Enciso Carmen Rosa María Margarita
		Lizarbe Yance Joel
3.2	ESCUELA PROFESIONAL O PROGRAMA DE POSTGRADO	ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

19. INSTRUMENTO EVALUADO	13. Entrevista () 14. Cuestionario (X) 15. Lista de Cotejo () 16. Diario de campo ()	
20. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<u>GENERAL</u> <ul style="list-style-type: none"> Relacionar los indicadores de gestión de calidad de atención y satisfacción de usuarios de odontología del establecimiento de salud I-2 Simbilá Piura 2021. 	
	<u>ESPECÍFICOS</u> <ul style="list-style-type: none"> Determinar los indicadores de gestión de calidad de atención del servicio de odontología del establecimiento de salud I-2 Simbilá Piura 2021. Identificar la satisfacción de los usuarios de odontología del establecimiento de salud I-2 Simbilá Piura 2021. 	
<p align="center">A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
N	15. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE ATENCION	
01	Pregunta del instrumento ¿El establecimiento de salud tiene un área exclusiva para el consultorio dental? Escala de medición: escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:

02	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El consultorio dental está limpio y ventilado?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
03	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El sillón dental le parece moderno?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
04	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El dentista suele estar bien presentable?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
05	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El consultorio dental cuenta con materiales informativos (afiches, folletos o imágenes) que le llamen la atención?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
06	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿La atención que ofrece el establecimiento de salud es igual para todos?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

07	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
08	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿La farmacia del establecimiento de salud tiene las medicinas que receta el dentista?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
09	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Consideras que el dentista da soluciones a los problemas y necesidades de sus pacientes?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
10	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Alguna vez han perdido su historia clínica?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
11	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El dentista anota en la historia clínica su enfermedad y le da solución?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

12	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El dentista suele ayudarte y aconsejarte sobre el cuidado de tus dientes?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
13	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
14	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Cuándo existe una queja o reclamo de un paciente, el personal del establecimiento de salud soluciona su problema?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
15	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Consideras que el dentista cumple con las medidas de seguridad (lavado de manos, mascarilla, guantes) cuando te atiende?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
16	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Usted siente confianza al ser atendido por el dentista del establecimiento de salud?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

17	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Consideras que el dentista tiene toda la capacidad necesaria para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
18	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El dentista lo atiende con amabilidad y durante la sesión dental tuvo paciencia?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
19	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Los horarios de atención proporcionados por el establecimiento de salud se adecuan a las necesidades de las pacientes?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
20	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
N	<p align="center">DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p> <p align="center">SATISFACCION DEL USUARIO</p>	
01	<p>Pregunta del instrumento</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

	<p>¿Considera que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	
02	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El dentista le brinda seguridad al momento de la atención?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
03	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El dentista se toma su tiempo para explicar el tratamiento a seguir?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
04	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El consultorio dental tiene ventilación e iluminación?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
05	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Cree usted que el dentista realizó una buena atención?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
06	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Espera mucho tiempo para recibir una atención dental?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

07	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Cree usted que el consultorio dental tiene materiales que le garanticen un buen tratamiento?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
08	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista??</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
09	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Usted cumple con acudir a sus citas?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
10	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Usted trata con respeto al dentista?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
11	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Usted se encuentra motivado por la atención realizada?</p> <p>Escala de medición: escala de Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
PROMEDIO OBTENIDO:		A(X) D ()

16. COMENTARIOS GENERALES:

17. OBSERVACIONES



Raúl T. Porturas Quijano
ABGADO
REG. ICAL. N° 1416

Juez Experto
Colegiatura N° 1416

ANEXO Nº 5

ANÁLISIS DE FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO (ALFA DE CRONBACH)

Variable Calidad de Atención

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	55	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	55	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,908	20

Variable Satisfacción de los usuarios

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	55	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	55	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,927	11

ANEXO Nº 6
EVIDENCIAS



Fotografía Nº1: Entrada del establecimiento



Fotografía Nº2: Explicando el objetivo de la investigación



Fotografía Nº3: Llenado del consentimiento informado



Fotografía Nº4: Llenado del consentimiento informado



Fotografía N°5: Entrega del cuestionario



Fotografía N°6: Llenado de los cuestionarios



Fotografía N°7: Llenado de los cuestionarios



Fotografía N°8: Llenado de los cuestionarios